OPH 31
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT
HAUTE-GARONNE

Le journal des locataires

Vivre aujourd'hui

octobre 2009 - **n°62**

le magazine de l'habitat social

Une rentrée, bien logés !

Édito

Le congrès HLM s'est tenu les 15,16 et 17 septembre à Toulouse. Deuxième congrès de France après le congrès des Maires, il regroupe 12 000 personnes sur les trois jours. Il est l'occasion de réunir les administrateurs des organismes du logement social, les Associations de locataires, les partenaires institutionnels. Nous consacrons un dossier sur les moments forts de ce congrès.

Nous vous proposons un quiz pour vous permettre de mesurer votre convivialité.

Parce que nous sommes de plus en plus invités à trier nos déchets, nous vous rappelons les enjeux et les astuces pour mieux participer au recyclage.

L'automne est propice aux ballades, aussi nous vous suggérons de découvrir les bastides de notre région.

Le logement social loge des champions ! La preuve avec Rachid ZEYROUH, champion d'un art martial, le Muay Thaï.

Très bonne lecture.

Sabine Veniel-Le Navennec
Directrice de la Publication

SOMMAIRE

Brèves p.3

Dossier p.4-7
L'USH fait son congrès :
reportage à Toulouse et interview exclusive.

Repères p.8-10
Nouveaux programmes locatifs, travaux et rénovation, charte de bon voisinage... ça bouge du côté de votre organisme.

Ensemble p.11
Quel voisin êtes-vous ? Petit quizz pour en savoir plus sur votre personnalité une fois le palier passé.

Pratique p.12-13
Tri, trions, triez :
découvrez les coulisses du recyclage

Évasion p.14-15
Les bastides, ces villes nouvelles du Moyen-Âge dévoilent leur plus beaux atours

Talent p.16
Rachid Zeryouh, un poing d'honneur

Vivre Aujourd'hui

Contacts

Le magazine de l'habitat social « Vivre aujour'hui » est édité par l'association Vivre Aujourd'hui
104, avenue Jean-Rieux - 31 500 Toulouse
tél. : 05 61 36 07 60 - fax. : 05 61 36 07 61
e-mail : ushmp@union-habitat.org
qui regroupe :

- **OPH de l'Ariège** - 23 bis, avenue de Ferrières BP 39 - 09 002 Foix Cedex - tél. : 05 61 02 30 00
- **OPH de Decazeville** - 20, avenue Maruéjouls 12 300 Decazeville - tél. : 05 65 43 15 49
- **OPH de Millau et sa région** 23 ter, Boulevard de la Capelle BP 452 - 12104 Millau Cedex tél. : 05 65 61 50 70
- **Aveyron Logement** - 55, boulevard de Verdun 12400 Saint-Affrique - tél. : 05 65 49 20 00
- **OPH de la Haute-Garonne** 75, rue Saint-Jean 31 130 Balma - tél. : 05 62 73 56 00
- **Colomiers Habitat** - 8, allée du Lauraguais BP 70 131 - 31 772 Colomiers Cedex tél. : 05 61 30 62 62
- **La Cité Jardins** - 18, rue de Guyenne 31 702 Blagnac Cedex - tél. : 05 61 71 79 19
- **Société Française d'Habitation Économiques (S.F.H.E)** - 5, avenue Marcel Dassault Tersud, Bât. B - 31 500 Toulouse tél. : 05 61 24 77 21
- **OPH de Rodez** 14 rue de l'Embergue BP 217- 12000 Rodez - tél. : 05 65 77 14 40

ageel agence conseil en communication éditoriale

Réalisation : ageel - www.ageel.fr - Tél. : 05 61 14 78 31
Photo de couverture : Istock photo © Primary Picture
ISSN : 1240-9626

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Midi-Pyrénées

Un nouveau président

Stéphane Carassou a été élu président de l'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées ; il succède à Daniel Leclerc, DG de Patrimoine SA languedocienne.

Stéphane Carassou est président d'Habitat Toulouse, vice-président de la commission habitat et cohésion sociale à la communauté urbaine du Grand Toulouse, conseiller municipal délégué en charge de l'habitat à la mairie de Toulouse.

L'USH Midi-Pyrénées compte 41 organismes dont treize OPH, dix ESH, dix coopératives d'Hlm et 3 Sacicap.

Le plan stratégique de Patrimoine (PSP), qu'est-ce que c'est ?

Depuis 2001, les bailleurs sociaux sont fortement incités à se doter d'un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP). Il s'agit de dégager des options claires à 5 et 10 ans quant aux différentes évolutions possibles de l'ensemble de son parc immobilier (réhabilitation, reconstruction, vente, etc.). Un PSP doit donc permettre de définir des objectifs tout en tenant compte des contraintes de l'environnement extérieur. Pour l'État, l'existence de PSP dans chaque organisme permet non seulement d'être mieux en mesure d'apprécier l'opportunité de répondre aux demandes de subvention mais aussi de mieux cibler les opérations de réhabilitation sur les sites prioritaires, et d'anticiper à moyen terme les actions de renouvellement urbain.

Représentation des locataires : un engagement partagé

En théorie, la représentation des locataires a fait un grand pas depuis la loi SRU de 2000 qui demande aux bailleurs sociaux d'élaborer avec les associations de locataires affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation et les associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages aux élections, des Plans de Concertation Locative. Mais en pratique, malgré ce dispositif mis en place afin que les habitants aient leur mot à dire sur la gestion de leurs logements, les organismes HLM constatent un manque d'engagement global de la part des locataires. Alors un petit effort, c'est de votre quotidien qu'il s'agit.

CHIFFRES-CLÉS

Ancienneté du parc HLM :

5,4 %

du parc de logement social en Midi-Pyrénées a été construit avant 1948 ;

36,7 %

entre 1960 et 1975,

29,3%

depuis 1990

Typologie des logements :

Les 3 et 4 pièces caractérisent le parc locatif social pour atteindre

68%

Entrées et sorties :

Les démolitions constituent la première raison des sorties du parc atteignant un taux de près de

80% des sorties.

* Source USH Midi-Pyréeés

BLOC NOTE

Vivre Aujourd'hui : unique en France

Publié trois fois par an, *Vivre aujourd'hui* est un magazine d'information de 16 pages à destination des locataires du logement social de neuf organismes de Midi-Pyrénées : Aveyron Logement, Colomiers Habitat, La Cité Jardins, OPH de Decazeville, OPH de l'Ariège, OPH de la Haute-Garonne,
OPH de Millau et sa région, OPH de Rodez et SFHE. Ces neuf acteurs de l'habitat social se sont ainsi regroupés dans l'association *Vivre Aujourd'hui*, démarche interorganismes unique en France. Cette forme de collaboration permet d'optimiser les actions de communication éditoriale, sans pour autant gommer les identités de chacun.

C'est ainsi que le journal aménage des parties entièrement personnalisables, comme les pages centrales ou la couverture. Proximité, développement durable, respect des valeurs véhiculées par le logement social... constituent l'épine dorsale de la ligne éditoriale.

Pour répondre aux besoins en communication de chaque organisme, le magazine est constitué de pages communes à tous et réparties en six rubriques ainsi que de quatre pages centrales détachables et spécifiques à chaque organisme.

Les sujets des pages communes sont fixés dans le cadre d'un comité de rédaction où tous les organismes sont représentés. Quant aux thèmes traités dans les pages centrales, ils sont établis individuellement par chaque organisme. Aujourd'hui, et après plus de 21 ans d'existence et à raison de plus de 61 000 exemplaires annuels, le magazine veille, chaque jour, à être toujours plus dynamique. N'hésitez pas à nous faire parvenir vos remarques et suggestions à l'adresse de l'association.

Résidence le Clos d'Ingine à Escalquens.

Congrès USH à Toulouse

Comment cohabiter avec la crise ?

Du 15 au 17 septembre dernier, se tenait le 70e congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat au parc des expositions de Toulouse. L'occasion de faire le point sur le rôle grandissant que joue le logement social, notamment en période de crise et de décrypter les enjeux majeurs qui se sont dégagés de ces trois jours de débats auxquels 5000 congressistes ont assisté.

Proposer un habitat abordable et de qualité aux personnes dotées de revenus modestes, voilà la mission première des opérateurs du logement social. Mais ce n'est pas la seule. La réunion en congrès de tous ses acteurs permet de mesurer l'étendue de leurs différents rôles et de leur imbrication dans la société. D'une part, le logement social est à la fois un facteur de maîtrise et un indicateur de choix pour les politiques d'urbanisme. Par exemple, alors que l'on favorisait la construction de grands ensembles en périphérie des villes dans les années 60, aujourd'hui les effets néfastes liés à cette conception font que l'on s'oriente majoritairement vers des immeubles moins grands et mieux répartis. D'autre part, le logement social joue un rôle important du point de vue de la mixité sociale. Ainsi afin que les populations les plus démunies ne se retrouvent pas concentrées dans un même endroit, une attention particulière est portée sur le fait que les ménages appartenant à ce que l'on appelle la classe moyenne ne soient pas exclus de fait du logement social. De même le congrès a permis de confirmer la volonté grandissante de placer les locataires au cœur des décisions en assurant leur présence dans les différents conseils d'administration et en portant un soin particulier à établir des relations de confiance.

Le logement, facteur essentiel du progrès social

On observe également que contrairement au parc immobilier privé, les projets de construction d'habitat social sont les seuls à être tenus de prendre en compte les nouvelles donnes, tant environnementales que sociétales et font office de précurseurs en espérant impulser un plus large mouvement dans leurs sillons. Et avec la crise, thème qui était au cœur du congrès, toutes ces fonctions attribuées au logement social prennent une importance d'autant plus primordiale et qu'il était nécessaire de réaffirmer lors de ce congrès. Pour les locataires, cette responsabilité que les organismes se font un devoir d'entretenir est l'assurance de disposer de logements de qualité – il suffit de voir les constructions en cours dans les pages de *Vivre Aujourd'hui* pour s'en persuader - et respectueux non seulement de l'environnement mais aussi des besoins liées aux évolutions de la société. Finie la rime HLM – blême que chantait Renaud et l'image particulièrement négative qui collait à ces derniers, aujourd'hui les logements sociaux se veulent indissociables de leur contexte. Le développement durable est évidemment au cœur de ce renouveau et toutes les nouvelles constructions sont réalisées avec le souci de l'économie d'énergie. Autres exemples, face au vieillissement de la population, certains projets prennent en comptent les besoins spécifiques des personnes âgées et dans le même ordre d'idées, la grande majorité des nouvelles constructions est conçue de manière à être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les enseignements du congrès

De l'avis de tous, le premier constat à tirer du congrès est la bonne santé globale du logement social avec un chiffre clé à l'appui : 91 000. Soit le nombre record de logements sociaux qui devraient être livrés en 2009, contre 80 000 les deux années précédentes. Lors du congrès, Thierry Repentin, Président de l'Union Sociale pour l'Habitat, a rappelé que 420 000 logements sont mis ou remis en location chaque année. La crise aurait ainsi agi comme un moteur pour la construction de logements sociaux. En tout cas, le président de l'Union des organismes HLM souligne « *un désengagement de l'État et un démantèlement de plusieurs mécanismes régulateurs* », le gouvernement ayant divisé sa participation financière par deux cette année, entraînant des dépenses supplémentaires pour les collectivités locales. Quoi qu'il en soit, c'est une année faste pour l'habitat social, à en croire ces chiffres historiques. Mais attention à ne pas confondre logement programmé et logement effectif, précise Claude Doussiet, président de la commission DALO* en Haute-Garonne.

Le financement et la répartition des logements sur le territoire en question

Et à y regarder de plus près, le problème de la répartition des logements sur le territoire refait vite surface, bien que les régions du grand Sud-ouest restent les mieux loties. Un constat peu reluisant, repris par Benoist Apparu, secrétaire d'Etat au logement, qui plaide pour une meilleure répartition

91 000
logements sociaux
livrés en 2009.

des logements sur le sol français, privilégiant les zones dites « *tendues* », qui abritent les ménages les plus modestes, mais qui n'accueillent aujourd'hui que 25% des habitats à loyers modérés. Ces mêmes zones où les listes d'attentes se déroulent inexorablement, dans l'ombre du succès apparent des politiques d'accession à la propriété, telles la maison à 100 000 € lancée par Jean-Louis Borloo. Quant aux limites de la loi DALO, les derniers chiffres montrent qu'à peine plus d'un dossier sur dix aboutit à une proposition de relogement.

Le ministre d'Etat à l'écologie, qui est intervenu à distance devant les congressistes, s'est également exprimé sur la généralisation de l'installation de capteurs solaires sur le parc HLM afin de répondre aux impératifs environnementaux. Un projet mentionné dans la loi grenelle 2 actuellement débattue et qui constituerait au passage des ressources financières supplémentaires pour la réhabilitation du parc, en revendant cette électricité à EDF. L'annonce de Jean-Louis Borloo, qui n'a pas précisé pour autant la nature de l'aide qu'il entendait apporter à ce secteur, a été favorablement accueillie par Thierry Repentin. Malgré un débat courtois semblant faire place à une véritable collaboration entre les différentes strates et organismes impliqués, la question des moyens pour assurer la construction de nouveaux logements et la rénovation urbaine reste à préciser. ■

*DALO : cette loi est entrée en vigueur en 2008 pour instituer un Droit Au Logement Opposable afin de permettre aux personnes en situation difficile (sans domicile fixe, travailleurs pauvres, femmes isolées avec enfants, personnes en logement indigne ou insalubre) de se retourner contre l'Etat pour faire appliquer ce droit si les services sociaux ne proposent aucune solution de relogement.

Point de vue

Saïd Bessaiah, président de l'association CLCV qui représente les locataires au conseil d'administration d'Habitat Toulouse et de l'OPH 31.

« *De manière générale, il y a de nettes améliorations concernant le dialogue avec les associations de locataires. Par exemple, nous avons pu négocier un protocole pour les personnes à mobilité réduites ainsi qu'une charte pour le mieux vivre ensemble. En revanche, le dialogue est quelque peu parasité par les coups du gouvernement* ». Saïd Bessaiah était bien sur présent au congrès pour prendre la mesure des problématiques qui traversent le mouvement HLM, il en tire divers enseignements : « *on attend toujours plus de logements et même si le sujet a été abordé et que le ministère a montré quelques signes encourageants, on se pose des questions sur sa réelle volonté d'améliorer la mixité sociale* ». Et le président de la CLCV de poursuivre : « *on peut retenir deux grands sujets de ce congrès, le vieillissement de la population et l'écologie. Les deux sont très liés. L'écologie, on est pour, mais ce qui nous inquiète c'est le coût* ». Comme les autres associations de locataires, la CLCV est très attentive à ce que l'accès aux logements neufs et écologiques soit garanti pour le plus grand nombre. « *Bien sûr, il faut aller vers l'écologie sans pour autant délaisser l'entretien du parc ancien* » Message entendu du côté des bailleurs sociaux qui se sont tous engagés en Midi-Pyrénées dans une démarche de rénovation dans le cadre des Plans Stratégiques de Patrimoine (PSP).

GLOSSAIRE

De nombreux débats autour du logement social et des politiques qui l'induisent étaient programmés lors du congrès. Décryptage des principaux thèmes abordés lors de ces rencontres.

CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

Signée entre chaque organisme, un représentant de l'Etat et certaines collectivités locales, elle remplacera le conventionnement global locatif en y ajoutant des indicateurs de performance pour les organismes HLM et dont le non-respect pourrait induire des sanctions. Les décrets d'application sont en préparation.

PLAN NATIONAL DE RÉNOVATION URBAINE (PNRU)

Le PNRU a pour objectif d'atténuer le caractère monolithique des quartiers d'habitat social. Il s'agit de mieux les intégrer dans le tissu normal d'une ville et de redonner à leurs habitants un cadre de vie agréable et porteur de perspectives sociales et professionnelles.

FICHIER PARTAGÉ DE LA DEMANDE

Les objectifs de la mise en place de ce fichier varient selon les organismes et leur situation, mais globalement elle aurait pour objectif de simplifier les démarches du demandeur, améliorer la connaissance de la demande, alléger la charge administrative, lutter contre la vacance, optimiser le rapprochement de l'offre et de la demande ou encore définir les politiques territoriales d'attribution

IMAGE

La communication est un vecteur important pour accroître la visibilité du Mouvement HLM. L'Union Sociale pour l'Habitat a mis en oeuvre une étude sur l'image et les sujets qu'ont les Français par rapport au logement social. Trois grandes attentes ressortent de l'étude : la résolution de la « problématique HLM » (tension entre « anciens HLM » et « nouveaux HLM »), la réhabilitation de l'humain et le progrès social.

QUALITÉ

Le congrès a confirmé l'engagement pour des logements de qualité. Trois grands axes sont dégagés pour cela : généraliser l'évaluation de la satisfaction des locataires via des enquêtes, renforcer le rôle des fédérations dans cette généralisation et déployer des diagnostics-conseils conduits par des auditeurs tiers.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Les organismes HLM s'engagent dans le développement durable. Six axes de travail ont été retenus pour la réhabilitation énergétique du parc immobilier : le traitement de l'enveloppe, le traitement de la ventilation des logements, la régulation des organes de chauffage, l'économie d'énergie dans les parties communes, le confort d'été et les énergies renouvelables.

PARCOURS RÉSIDENTIELS ET ACCESSION SOCIALE

Cette rencontre avait pour but d'inciter les organismes à organiser des rencontres avec leurs locataires, afin de faire le point sur leurs besoins et de mieux y répondre. Deux cas de cas de figure ont été abordés : la volonté de favoriser la mobilité des locataires via la mise en place d'un « livret de mobilité du locataire » le sujet de l'accession sociale à la propriété, soit la possibilité d'acheter son logement.

OPH 31
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT HAUTE-GARONNE

Le journal des locataires

© Richard Villalon

Édito

Au programme de ce numéro de *Vivre Aujourd'hui*, un dossier sur la grande opération de construction-démolition de la cité Bel Air. Ces travaux tant attendus ont commencé en septembre et les tractopelles sont entrés en action pour creuser les fondations de nouvelles résidences. Dans ces pages, nous développerons les différentes étapes du chantier, présenterons tous les logements, et les moyens mis en œuvre pour répondre au mieux à la question du relogement. Enfin, une page sera dédiée au nouveau marché de maintenance des chaudières : l'OPH 31 améliore le service rendu à ses locataires en révisant son cahier des charges. Bonne lecture.

Grande opération

Construction-démolition et réhabilitation de la cité Bel Air à Auterive

Vous en entendiez parler depuis longtemps ? Et bien ça y est, les travaux de la cité Bel Air ont commencé ! Opération de renouvellement urbain près du centre d'Auterive, ce chantier très attendu tient compte des attentes des locataires pour leur offrir un cadre de vie plus agréable. Reportage.

Vue aérienne de la cité Bel Air.

Projet impulsé il y a plusieurs années, c'est un grand chantier qui vient de se mettre en place début septembre. En effet, la résidence Bel Air ne correspondant plus aux normes environnementales, le projet de construction-démolition de cette cité (secteur Combatalade) a été retenu dans le Plan Stratégique du Patrimoine de l'Office. C'est donc le 16 juin dernier, lors d'une réunion publique réunissant une soixantaine de résidents de la cité, que Christophe Lefèvre (maire d'Auterive), Michel Eychenne (directeur général de l'OPH 31) entouré de son équipe, et Philippe Montlaur (architecte) ont présenté un diaporama détaillant les étapes du projet. Les résidants présents ont pu ainsi mieux cerner le projet, exposer leurs inquiétudes et poser des questions sur la fonctionnalité et le calendrier. Au terme de cette réunion, ils se sont également vus remettre un dossier individuel de présentation de la future résidence Bel Air.

Une opération en trois temps

Ce grand chantier se fera en trois phases. La première phase consiste en la construction (débutée en septembre) de 55 logements (rue Combatalade) et livrés début 2011. La seconde est la destruction de la résidence Bel Air début 2011, suivie de la troisième phase, la construction sur le site de la démolition de 43 logements livrés fin 2012, soit un total de 98 logements. Une réhabilitation des bâtiments du secteur Allende est également envisagée si le diagnostic technique engagé confirme cette option. Cette opération représente également une opportunité pour redéfinir les espaces verts communs. Enfin, les travaux de voirie et d'assainissement inhérents à ce projet ont été réalisés au préalable par la commune.

Typologie des logements

Ce nouveau programme de la résidence Bel Air (rue Combatalade) prévoit des logements pavillonnaires et collectifs permettant de diversifier l'offre locative dans le quartier. Ces nouveaux bâtiments seront plus confortables, plus grands, avec ascenseur, VMC, double vitrage à gaz inerte, isolation phonique, portier avec interphone, balcon ou terrasse, antenne collective et gardien. ■

55 logements neufs en 2011

Typologie	Surface	Nombre de logements				
		Collectif				Pavillons
		RDC	1er Et.	2e Et.	3e Et.	
T2	53m²			2		
T2 réservé aux personnes à mobilité réduite	53m²		2			
T3	Entre 62 et 69m²	4	6	6	4	
T4	**Collectifs :** Entre 85 et 90m² **Pavillons :** Entre 90 et 95m²		4	4	6	8
T4 réservé aux personnes à mobilité réduite	Pavillon : 99m²					1
T5	**Collectifs :** Entre 100 et 103m² **Pavillons :** Entre 115 et 120m²	4				4
Garages						
Mode de chauffage		**Collectifs :** Gaz collectif **Pavillons :** Gaz individuel				

43 logements neufs en 2012

Typologie	Surface	Nombre de logements				
		Collectif				Pavillons
		RDC	1er Et.	2e Et.	3e Et.	
T2	Entre 48 et 52m²		1	2		
T2 réservé aux personnes à mobilité réduite	48m²		1			
T3	Entre 60 et 63m²	2	4	4	2	
T3 réservé aux personnes à mobilité réduite	66m²	1				
T4	Entre 80 et 90m²	1	6	6	3	6
T5	Entre 95 et 100m²	4				
Garages						
Mode de chauffage		**Collectifs :** Gaz collectif **Pavillons :** Gaz individuel				

Relogement : les solutions les plus adaptées

Pour réaliser le relogement des locataires dans les meilleures conditions, l'OPH 31 a désigné une interlocutrice privilégiée : Irène Vilarinho Rodrigues. Cette conseillère en Économie Sociale et Familiale a pour mission depuis septembre de rencontrer les familles pour les accompagner dans leur réflexion et connaître leurs ressources et leurs souhaits en matière de relogement afin d'envisager le relogement le plus adapté (étude des possibilités financières, évolution de la composition de la famille, réflexion sur les besoins à venir en matière d'accessibilité, par exemple). À l'issu de cette phase préparatoire, seront faites diverses propositions contractuelles :

- Relogement au sein de la nouvelle résidence
- Relogement provisoire ou définitif au sein de la résidence Bel Air, rue Allende (logements qui seront réhabilités).
- Relogement sur la commune ou une autre commune du parc de l'OPH 31 ou d'un autre bailleur.

D'autre part, la conseillère aidera les locataires dans les démarches administratives que le relogement suppose : fermeture et ouverture des compteurs gaz, électricité et eau, changement d'adresse auprès de tous les organismes, suivi du courrier, transfert de la ligne téléphonique et internet.

Par ailleurs, l'OPH 31 prendra en charge les dépenses afférentes au relogement : déménagement avec une étude de la prestation selon la situation de chacun, fermeture et ouverture des compteurs d'eau, d'électricité et gaz… ■

La maintenance des chaudières

Le service et la qualité à chaque intervention

C'est dans le cadre du renouvellement des marchés de maintenance des chaudières que l'OPH 31 a voulu améliorer le service rendu à ses locataires. Depuis le 1er juin, de nouvelles dispositions ont été prises. Explications.

Lors du renouvellement du contrat d'entretien des équipements de chauffage et de VMC contractualisé en juin, de nouvelles dispositions ont été prises par l'OPH 31, entraînant la révision du cahier des charges. L'Office a en effet décidé de prendre tous les appels téléphoniques des locataires par la CGDL (Cellule de Gestion des Demandes des Locataires) pendant les jours ouvrables et pendant les heures de bureau. L'OPH assure donc désormais la demande de dépannage et note la date de départ du délai contractuel d'intervention. Sous trois heures, l'entreprise a alors l'obligation d'effectuer un retour vers l'Office sur la prise de rendez-vous.

Pour chaque appel pris en compte, l'envoi au locataire d'un courrier de prise en compte de la réclamation devient systématique. Une enquête de satisfaction est également envoyée au locataire pour connaître la qualité de la prestation effectuée lors d'un appel pour dépannage. Les statistiques sont ensuite pointées lors d'une réunion de coordination mensuelle avec l'entreprise. Cette démarche encourage les locataires à faire part de leurs avis et permet de palier à un éventuel manquement de l'entreprise.

Enfin, rappelons que pour des règles de sécurité, l'entretien de la chaudière est obligatoire une fois par an. Le locataire doit donc se rendre disponible et permettre l'accès à son domicile*. Lors de cette visite annuelle, le technicien a désormais l'obligation de remettre un questionnaire de satisfactions aux locataires ainsi qu'une brochure de conseils d'utilisation des équipements de chauffage et de VMC.

Au final, c'est un véritable partenariat qui s'instaure avec l'entreprise pour améliorer le service rendu aux locataires. ■

Aérez et laissez les bouches d'aération libres.
Ne pas utiliser d'appareil de chauffage mobile (gaz, pétrole...).
En cas de panne, ne pas jouer à l'apprenti plombier.

** En cas d'absence, les locataires peuvent contacter directement l'entreprise pour convenir d'un autre rendez-vous.

ATTENTION ! MONOXYDE DE CARBONE

Inodore, invisible, non irritant, le monoxyde de carbone est un gaz mortel, parfois en moins d'une heure. Ce gaz est le résultat d'une combustion incomplète due à un manque d'oxygène. Plusieurs facteurs de risque :

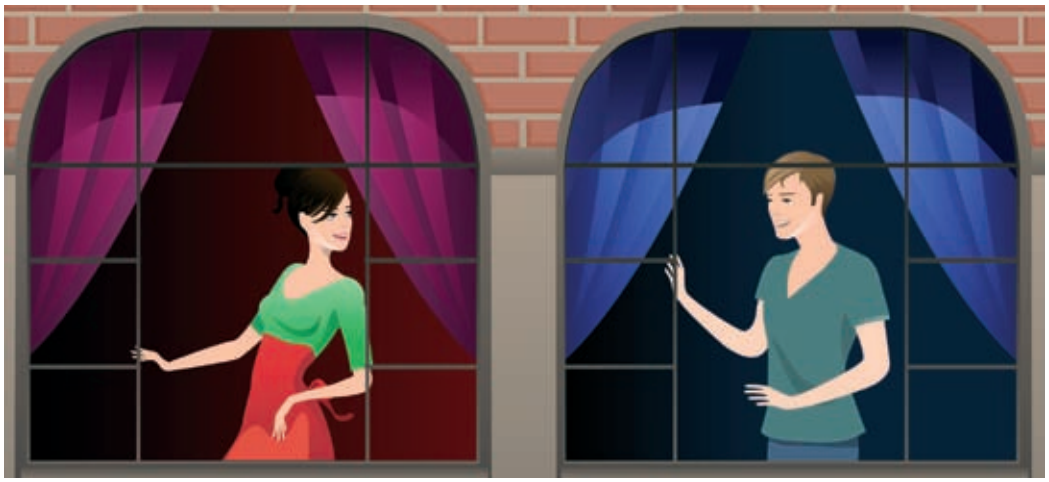
- **le mauvais entretien des appareils de chauffage et de production d'eau chaude ;**
- **une mauvaise ventilation ou aération du logement ;**
- **une mauvaise évacuation des produits de la combustion via les conduits.**

Que faire ?

- **Respectez les consignes d'utilisation indiquées dans le mode d'emploi de l'appareil (chaudière, chauffe-eau…)**
- **Faites entretenir vos appareils par un professionnel tous les ans.**
- **Aérez régulièrement votre logement et ne bouchez jamais les aérations de votre logement.**

Quizz

Quel voisin êtes-vous ?



© Tufan Baltalar

Vous croisez votre voisin dans la rue...
- ■ vous faites mine de ne pas le voir
- ● vous lui faites un sourire pour le saluer
- ▲ vous vous arrêtez cinq minutes pour prendre de ses nouvelles

Un filet d'eau s'échappe de l'appartement du second...
- ● vous essayez par tous les moyens de joindre les occupants
- ■ vous repasserez dans une heure et si le problème n'est pas résolu vous tenterez d'agir
- ▲ vous avez les clefs et vous allez pouvoir agir

Vous croisez votre voisine qui revient de chez le médecin, elle a attrapé la grippe
- ▲ vous lui préparez immédiatement de la soupe et allez chercher ses médicaments à la pharmacie
- ■ vous écourtez la conversation en lui souhaitant un prompt rétablissement
- ● vous avez un dîner de prévu ce soir, mais essaierez de passer prendre de ses nouvelles dans la semaine

La famille du dessus est partie une semaine en vacances mais le facteur a un colis pour eux
- ● vous prenez le reçu et le mettez de côté pour le donner à leur retour
- ▲ pas de problème, vous aviez prévu et vous avez une procuration pour retirer le colis pour eux
- ■ vous ne vous occupez pas du courrier des autres

Votre voisin essaye en vain de démarrer sa voiture, apparemment elle est en panne
- ▲ vous lui proposez de l'emmener à son travail avec votre voiture
- ■ vous lui souhaitez bon courage
- ● vous courrez chez vous pour lui donner les coordonnées de votre garagiste

Au cours de la nuit, un grand fracas se fait entendre dans la cage d'escalier...
- ● vous passez un coup de fil à la gendarmerie pour qu'elle vienne voir ce qui se trame dans votre immeuble.
- ▲ vous entrebâillez votre porte sur le palier et demandez à voix haute s'il y a un problème
- ■ vous enfilez un manteau, attrapez votre batte de base-ball et bondissez dehors pour voir ce qui se passe…

En rentrant des courses, vous constatez que la porte de la voisine (une dame d'un âge avancé) est entrouverte depuis plus d'une heure. Vous frappez à sa porte, mais elle ne répond pas…
- ■ vous entrez chez elle pour voir ce qui se passe.
- ● vous allez chercher le gardien.
- ▲ vous sonnez chez les voisins pour qu'ils vous accompagnent et se tiennent prêts à appeler les pompiers s'il y a un problème…

Un couple avec un enfant vient de s'installer dans l'immeuble, et chaque soir la petite famille laisse sa poussette au pied de la cage d'escalier...
- ■ tant que ça ne vous gêne pas pour rentrer chez vous, vous ne remarquez même pas sa présence.
- ▲ vous vous dites qu'il doit être assez pénible de descendre et remonter la poussette plusieurs fois par jour, et qu'au fond, ils ont bien raison de la laisser là.
- ● vous leur faites savoir que le règlement de l'immeuble interdit d'occuper les parties communes et qu'ils doivent prendre leurs dispositions pour le respecter.

Résultats

Vous avez un maximum de carrés ■ // Vous êtes un voisin « ours courageux »
Vous avez plutôt tendance à être solitaire par nature, mais solidaire et courageux en cas de besoin. Dans les situations urgentes, vos voisins peuvent toujours compter sur vous. En temps normal vous préservez votre intimité et n'aimez pas trop que l'on se mêle de vos affaires.

Vous avez un maximum de triangles ▲ // Vous êtes un voisin « fourmi respectueuse »
Vous vous montrez sérieux, rigoureux et respectueux, et appréciez que les autres en fassent autant. S'il y a un problème, vous considérez que ce n'est pas à vous de le régler, mais aux personnes dont c'est la mission. Vous êtes respectueux de l'intimité de vos voisins et appréciez qu'ils respectent la vôtre mais c'est toujours avec plaisir que vous rendez des petits services à vos voisins.

Vous avez un maximum de ronds ● // vous êtes un voisin « abeille expansive »
Vous êtes expansif, ouvert et conciliant. Vous pensez qu'en parlant, les choses finissent toujours par s'arranger. Vous êtes toujours partant pour animer la vie de votre résidence, on n'hésite pas à s'adresser à vous en cas de besoin et à vous laisser ses clefs au premier départ en vacances.

Tri, Trions, Triez !

Même en s'appliquant à limiter les emballages, à réparer et à réutiliser plutôt qu'à jeter trop systématiquement, on ne saurait éviter l'étape finale de la poubelle. Et il n'y a aucune raison de culpabiliser en sortant ses ordures pourvu que les déchets aient été très soigneusement triés. Trier pour recycler, c'est souvent accorder une seconde vie aux matériaux. Zoom sur les principes et possibilités de recyclage !

« RIEN NE SE PERD, RIEN NE SE CRÉE, TOUT SE TRANSFORME »

Des vélos, des voitures, des pulls en polaire… le nombre de produits qui peuvent être fabriqués à partir de ce que l'on croyait usé et inutilisable est étonnant. Pourquoi ne pas jouer un rôle dans ces transformations réalisables à l'infini ?
La majorité des quotidiens et des magazines sont imprimés sur du papier recyclé. Papiers à lettres ou d'emballage, mouchoirs, essuie-tout et cartons en sont souvent issus.
19 000 boîtes de conserve peuvent devenir une carrosserie de voiture.
Avec le plastique de 27 bouteilles, on peut faire un pull en tissu synthétique.

Le recyclage est un procédé de traitement des déchets industriels et des déchets ménagers qui consiste à réutiliser partiellement ou totalement les matériaux qui composent un produit en fin de vie, pour fabriquer de nouveaux produits. C'est durant les années 1970 que le recyclage a été mis en avant par les défenseurs de l'environnement. Le recyclage a en effet deux conséquences écologiques majeures. La réduction du volume de déchets, et donc de la pollution qu'ils causeraient (certains matériaux mettent des décennies, voire des siècles, pour se dégrader). Et la préservation des ressources naturelles, puisque la matière recyclée est utilisée à la place de celle qu'on aurait dû extraire.

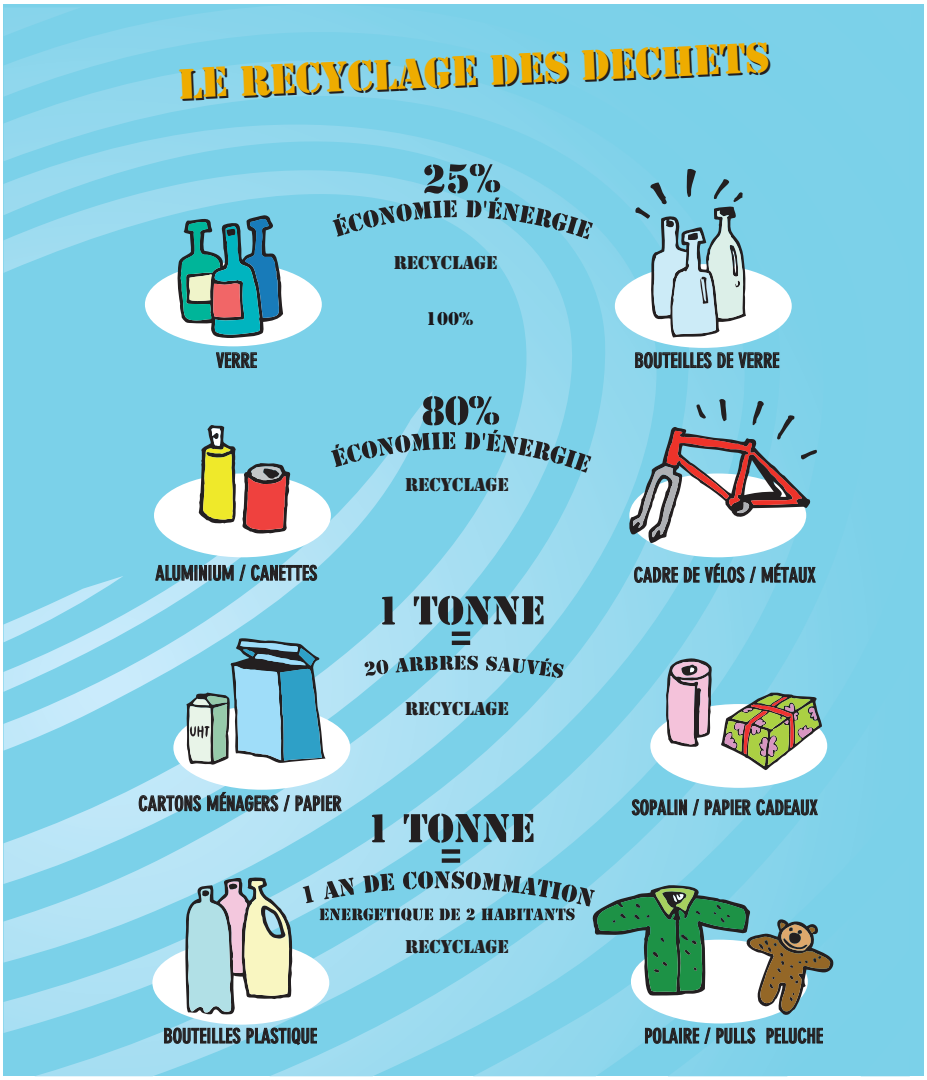
Le recyclage évite également la mise en décharge ou l'incinération qui sont des modes de gestion des déchets favorisant la pollution des sols et de l'air. Et pour que le recyclage soit le plus écologique possible, il est nécessaire que les filières de valorisation soient assez proches du lieu de production de déchets, afin de réduire le transport de ces mêmes déchets et donc la pollution induite. À ce titre, la ville de Toulouse qui incinérait ses déchets depuis 30 ans, a fait mieux depuis la fin 2000, en ayant mis en service une usine de retraitement des déchets, contrairement à certaines autres agglomérations qui sous-traitent ce service à des entreprises privées.

Trier pour recycler !

Pour un recyclage efficace, il est important que le tri préalable soit le plus correct possible, et selon les villes et les quartiers, il existe plusieurs modes de tri. « *Dans le centre ville de Toulouse, il n'existe pas de poubelle pour le tri sélectif. La mairie a cependant compris la nécessité de mettre en place des points de recyclage. Mais ça repose sur une démarche*

personnelle qui consiste à aller jusqu'au conteneur » nous confie Marie-Charlotte, une habitante du centre ville de Toulouse. En revanche, à Rodez, la collecte des déchets recyclables a été mise en place au plus près des habitants.

En France, les différents modes de tri sont au nombre de trois. Premier mode : l'apport volontaire. Le particulier ne dispose pas de poubelle de recyclage, amène ses déchets recyclables et les jette dans les différents conteneurs appropriés. Ces conteneurs collectifs sont placés dans la rue sous forme de bac de 3 à 6 m³ de contenance, soit extérieur, soit enterré ou semi-enterré. Deuxième cas de figure : le particulier dispose de deux poubelles pour deux types de collectes. Il trie ce qui est recyclable et ce qui ne l'est pas. Les déchets recyclables sont ensuite triés. Troisième et dernière situation, le particulier dispose d'une multitude de poubelles : une pour les déchets non recyclables (film et sacs plastiques, petits déchets), une pour le plastique (bouteilles et flacons en plastique, briques alimentaires, canettes et boîtes de conserve, bombes aérosols sans symbole « produits dangereux »), une pour le papier (journaux, annuaires, magazines, prospectus), et une pour le verre. Les déchets sont ainsi collectés séparément. Et le recyclage n'en est que plus efficace ! ■



CONNAISSEZ-VOUS CES LOGOS ?

Tous les logos ne sont pas officiels, et il faut se méfier des expressions environnementales à la mode qui entretiennent la confusion comme « Préserve l'environnement » ou « Préserve la couche d'ozone ». Il existe aussi des labels privés individuels qui n'engagent que la responsabilité de l'entreprise.

Le fabricant contribue financièrement à un dispositif (éco-Emballage ou Adelphe) aidant les communes à développer des collectes sélectives de déchets d'emballage pour les valoriser. Il ne présume donc pas du recyclage effectif du produit qui le porte et il n'incite pas les industriels à réduire leurs emballages. Ce logo est d'ailleurs apposé sur presque tous les emballages.

C'est l'anneau de Möbius. Selon les normes internationales, seul ce logo signifie que l'emballage est recyclable. Toutefois, celui-ci ne sera effectivement recyclé que si le consommateur respecte les consignes de tri.

À ne pas confondre avec le précédent. Le produit ou l'emballage contient x % de matières recyclées.

MENTION SPÉCIALE POUR LES MÉDICAMENTS

Chaque année, les médicaments jetés à la poubelle représentent 70 000 tonnes de déchets. Alors quand ils ne sont pas recyclés, c'est l'environnement qui souffre. La création de Cyclamed en 1994 a permis de répondre à cette exigence du recyclage des médicaments. Le principe ? Plutôt que de garder vos médicaments usagés dans votre armoire, il vous suffit de les ramener dans n'importe quelle pharmacie. Les pharmaciens sont ensuite chargés de récolter les médicaments pour qu'ils soient incinérés, non sans vérifier qu'ils ne contiennent pas de produits radioactifs et/ou néfastes pour l'atmosphère.

Montauban aujourd'hui considérée comme le prototype des bastides du Sud-Ouest.

Les bastides

Villes nouvelles de l'ancien temps

Elles ont forgé notre culture et notre paysage, pourtant les bastides sont mal connues. À quoi les reconnaît-on, lesquelles sont les plus remarquables, comment ont-elles changé notre perception de l'urbanisme ? Suivez le guide et partez à la découverte de ces fameuses bastides du Sud-Ouest, fleuron de notre patrimoine.

En Provence, une bastide est une maison typique. Dans le Sud-Ouest, les bastides sont des villes nouvelles construites en une seule fois selon un plan en damier à l'époque où l'Europe connaissait un essor urbain exceptionnel. Car au début XIII[e] siècle, la forte croissance démographique associée à la nécessité de mettre en valeur les terres et d'organiser la vie sociale et économique incitent les seigneurs, les évêques, les rois, à développer une véritable politique d'aménagement du territoire... Ainsi les bastides voient le jour sous leur volonté dans une période d'environ 150 ans qui se situe entre la croisade des Albigeois et la guerre de Cent Ans (de 1222 à 1373). Ces villes nouvelles déploient un plan urbanistique régulier et novateur qui alterne rues droites et parcelles d'habitation de dimensions souvent égales et organisées autour d'une place centrale avec un marché équipé d'une halle. Cela rompt totalement avec les formes architecturales romanes observées jusqu'alors et centrées autour de l'église.

Cordes et ses ruelles escarpées est un village historique et culturel tout à fait pittoresque.

Tous différents, ces villages partagent une âme commune

Les bastides sont donc les « villes nouvelles » du Moyen-Âge. Parfois nées sur les restes d'anciens villages, parfois créées de toutes pierres. Et même si toutes les bastides sont situées selon un impératif géopolitique, c'est surtout en fonction du relief, de la qualité des sols et de la présence vitale de l'eau, qu'elles ont été implantées. De plus, si toutes respectent la même organisation en damier, le plan peut varier à l'infini et chacune d'elle est unique. À vocation agricole et économique, elles devaient aussi assurer la prospérité des nouveaux habitants, appelés les poblans. En effet des privilèges fiscaux furent généralement octroyés aux personnes qui acceptaient de peupler les bastides nouvellement construites. C'est ainsi que la bastide est devenu un modèle urbain qui a largement essaimé. On retrouve ces « villes nouvelles » dans l'Albigeois, en Bigorre, en Gascogne, dans les Pyrénées ariégeoises, en Quercy, en Rouergue, dans le Toulousain... On en compte sur 14 départements soit à une vaste zone de 50 000 km². La première date de 1222. C'est Cordes-sur-Ciel, située aujourd'hui dans le département du Tarn. Elle a ouvert la voie à bien d'autre cités qui restent remarquablement préservées et qui ne demandent qu'à être visitées ! ■

SUR LA ROUTE DES BASTIDES... au départ de Toulouse...

Gimont - Gers

C'est une bastide cistercienne du XIII^e^ siècle dont le plan géométrique, la vieille halle et son relief sont tout à fait pittoresques. Gimont est également une étape sur le chemin de Saint-Jacques de Compostelle. Le marché de gré à gré du dimanche matin est un rendez-vous à ne manquer sous aucun prétexte et régalera tous les amoureux de la gastronomie. Canard, croustade et armagnac vous attendent après avoir randonné sur les sentiers qui entourent la ville et permettent de l'admirer.

Mauvezin – Gers

La ville doit son nom de « mauvais voisin » à son statut de forteresse redoutée des villages alentours. Édifiée sur un site escarpé et placée entre deux cours d'eau, Mauvezin s'est développée sur deux zones : la ville haute et la ville basse. De construction typique, la ville accueille le visiteurs dans ses ruelles étroites au coeur des pierres blondes chargées d'histoire.

Sarrant - Gers

Il paraît que Sarrant est l'un des plus beaux villages de France ! Nul doute que son église, ses rues étroites font de cette cité un petit joyau tout droit sorti du Moyen-Âge. Mais sa vie associative, ses commerces et son artisanat témoignent d'un présent bien rempli et assurément vivant.

Montauban - Tarn-et-Garonne

Les historiens se disputent pour savoir si Montauban fait partie ou non des bastides du Sud-Ouest. Construite en 1144 (un peu avant les autres) sur un plan géométrique, elle en serait un prototype dans lequel les rues perpendiculaires se croisent et isolent les pâtés de maison. Baignée par la Tarn, Montauban, associe au mieux l'eau et la brique pour offrir des chefs-d'oeuvre à tous les coins de rues.

Bruniquel - Tarn et Penne - Lot-et-Garonne

Les villages de Bruniquel et de Penne offrent un point de vue imprenable sur les gorges de l'Aveyron en plus d'être faits de demeures magnifiques notamment de châteaux forts pour ne citer qu'eux.

Cordes-sur-Ciel - Tarn

Pelote de pierre enroulée sur une colline, Cordes est la plus ancienne et la plus célèbre bastide du Sud-Ouest. Que ce soit pour les couchers de soleil, pour les promenades urbaines sur les pavés usés, pour les randonnées nature en dehors du village ou pour les étapes plus culturelles, Cordes est un vrai petit paradis !

Rachid Zeryouh

Un poing d'honneur

Le Muay Thaï, plus couramment appelé Boxe Thaï, loin des clichés hollywoodiens d'un Jean-Claude Van Damme, est un art martial apparu il y a plus de 500 ans dans l'empire du Siam. Cette boxe pieds-poings recouvre de nombreuses techniques de coup de genou, de corps à corps… mais dans l'esprit de Rachid Zeryouh, bien plus qu'un sport de combat, c'est un engagement citoyen !

© DR

PALMARÉS

- **1997 - 1998 - 2000 : Champion de France dans la catégorie moins de 61 kg**
- **2002 - 2003 : Champion de France dans la catégorie moins de 71 kg**
- **2005 - 2007 : Champion d'Europe dans la catégorie moins de 75 kg**
- **Septembre 2009 : Rachid Zeryouh remettra son titre de champion d'Europe en jeu en Italie dans la catégorie moins de 71 kg**

À 10 ans, résident d'une cité HLM à Vannes, Rachid s'inscrit dans des cours de Muay Thaï, et très vite, cet art martial devient une véritable passion. Plus qu'un simple sport, la boxe prend alors chez lui des allures de porte de sortie et le mène vers huit années de professionnalisme à plein temps et un palmarès pour le moins impressionnant. « *Au départ, la boxe a été pour moi une porte de secours parce que je viens d'un quartier populaire.* » Et onze ans plus tard, c'est la tête bien fixée sur les épaules que Rachid s'installe à Colomiers pour rendre la monnaie de la pièce : « *Je suis venu avec un projet, Sport Pour Tous, et j'ai profité d'avoir des connaissances dans un domaine sportif et de la chance de pouvoir enseigner ce sport* ».

Une affaire de famille

Chez les Zeryouh, la boxe est une affaire de famille. C'est en effet son frère, Mouloud Zeryouh, qui amena le Muay Thaï à Colomiers. « *Il était entraîneur ici et il avait besoin de quelqu'un pour l'aider, pour partager le travail avec lui. Finalement, je suis aujourd'hui l'unique entraîneur parce que lui a raccroché les gants.* » Et aujourd'hui, le club MNM boxing, implanté à la maison des sports de Colomiers, fort de ses 250 licenciés, des valeurs qu'il défend et des talents qu'il révèle (5 champions de France) a été élu meilleur club de France.

> **« De temps en temps, il faut savoir se mettre en retrait pour mettre les autres en avant »**

Un prêté pour un rendu

Enthousiaste et déterminé, Rachid consacre une grande partie de son temps à ce projet avec les jeunes du club, et met du cœur à l'ouvrage dans son rôle d'agent de médiation de la mairie. « *De temps en temps, il faut savoir se mettre en retrait pour mettre les autres en avant* » confie-t-il naturellement. Car à 29 ans, le boxeur transmet à son tour ce qu'il eut la chance de recevoir un jour. « *On a beaucoup de jeunes qui sont en difficulté et j'aime travailler avec ce public car ça donne envie de les faire avancer, et pas simplement au niveau de la boxe. J'essaie vraiment de les amener vers d'autres choses* ». Ces « autres choses » sont avant tout des valeurs de respect et d'humilité. Rachid Zeryouh permet en effet à des jeunes qui n'ont pas la chance de pratiquer en club de découvrir cette discipline lors de séances d'initiation gratuites. Sur le ring comme dans la vie, voilà un boxeur qui n'est pas près de baisser les poings. ■